

Reklamačný poriadok

Obchodná spoločnosť BILLA s.r.o., so sídlom: Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava, IČO: 31 347 037, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sro, vl. č.: 4758/B (ďalej ako „predávajúci“ alebo „obchodník“) vydáva v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov (ďalej ako „Občiansky zákonník“) a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) tento reklamačný poriadok, ktorý upravuje o. i. informácie o existencii a dĺžke trvania zákonnej zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru a dostupnosti spotrebiteľskej záruky, poučenie o práve spotrebiteľa podať žiadosť o nápravu ako aj postup predávajúceho a kupujúceho pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady predanej veci. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na zmluvy uzatvárané v prevádzkových priestoroch predávajúceho.

1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec v čase jej dodania kupujúcemu a ktoré sa prejavia do dvoch rokov od dodania veci kupujúcemu. Ak sa vada prejaví do uplynutia tejto doby, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala vec už v čase dodania, ibaže sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady. Nezlučiteľnosť s povahou veci sa týka napríklad vecí, ktoré sa rýchlo kazia alebo vecí, ktoré sú určené len na jedno použitie. Nezlučiteľnosť s povahou vady sa týka napríklad vady, ktorá môže byť len dôsledkom vonkajšieho pôsobenia po dodaní veci alebo dôsledkom činnosti kupujúceho samotného. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 1.2 Dohodou účastníkov alebo jednostranným vyhlásením predávajúceho alebo výrobcu možno určiť zodpovednosť za vady podľa prísnejších zásad než ustanovuje Občiansky zákonník. Poskytovateľ záruky vydá o tom písomné potvrdenie (záručný list).
- 1.3 Výrobca alebo predávajúci môže kupujúcemu poskytnúť najneskôr v čase dodania veci tzv. spotrebiteľskú záruku, ktorou sa zaviazá vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť predanú vec alebo zabezpečiť jej údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady, ak je to s ohľadom na charakter predanej veci možné, a to aj nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady. V prípade poskytnutia spotrebiteľskej záruky poskytne výrobca alebo predávajúci kupujúcemu záručný list na trvanlivom médiu v slovenskom jazyku alebo so súhlasom spotrebiteľa aj v inom jazyku.
- 1.4 Kupujúci má právo požadovať od výrobcu alebo predávajúceho, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, plnenie zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy alebo pred jej uzatvorením.
- 1.5 Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie (spotrebovanie), záručná doba sa skončí uplynutím tejto lehoty.
- 1.6 Potravinársky tovar si musí zachovať svoju kvalitu a zdravotnú bezvadnosť do dátumu potreby alebo do dátumu minimálnej trvanlivosti vyznačenom na jeho obale.
- 1.7 Za vadu tovaru nemožno považovať zmenu vlastností tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného, alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia kupujúcim či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

2. Vytknutie vady

- 2.1 Vadu možno vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy (napr. informáciou v záručnom liste). Ak predávajúci pred uzavretím zmluvy oboznámil kupujúceho, že vady možno vytknúť u inej osoby, uplatní kupujúci právo na opravu alebo výmenu veci u tejto inej osoby. Na účely opravy alebo výmeny veci odovzdá alebo sprístupní kupujúci vec predávajúcemu alebo tejto inej osobe.
- 2.2 Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady resp. z poskytnutej záruky, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa § 619 ods. 1 až 3 Občianskeho zákonníka resp. v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, sa musia uplatniť bezodkladne po kúpe. Ak kupujúci nevytkne vadu veci v lehotách podľa tohto bodu resp. v záručnej dobe (ak je poskytnutá spotrebiteľská záruka), práva zo zodpovednosti za vady zanikajú.
- 2.3 Kupujúci nemá ďalej používať tovar, na ktorom zistil vadu. Prípadné ďalšie používanie vadného tovaru môže zapríčiniť prehĺbovanie vady alebo znehodnotenie tovaru, pričom predávajúci bude na túto skutočnosť v prípade vytknutia vady prihlíadať.
- 2.4 Pri vytknutí vady kupujúci predloží doklad o kúpe tovaru (pokladničný doklad) preukazujúci kúpu reklamovaného tovaru na ktorejkoľvek prevádzke predávajúceho a záručný list, ak bol vydaný a kupujúci uplatňuje práva zo záruky, v opačnom prípade nie je predávajúci povinný vytknutie vady prijať. Predávajúci je povinný pri vytknutí vady vydať kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady a o lehote, v ktorej vadu odstráni. Lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
- 2.5 Tovar, ktorého sa vytknutie vady týka, musí byť mechanicky nepoškodený, čistý, pokiaľ možno v pôvodnom obale. Predávajúci nie je povinný prijať vytknutie vady nevyčisteného alebo inak znečisteného tovaru nezodpovedajúcemu hygienickým štandardom.
- 2.6 Predávajúci v prípade odmietnutia zodpovednosti za vady písomne oznámi dôvody odmietnutia kupujúcemu.
- 2.7 Čas od vytknutia vady až do vykonania opravy sa do záručnej doby nepočíta. Poskytovateľ záruky je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a čase jej trvania.

3. Práva kupujúceho

- 3.1 Ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.
- 3.2 Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec predávajúcemu alebo osobe uvedenej v bode 2.1 tohto reklamačného poriadku. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti (najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti).
- 3.3 Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.
- 3.4 Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady a kupujúci kvalifikovaným spôsobom (znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou) preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže kupujúci vytknúť vadu aj opakovane a aj po uplynutí lehoty uvedenej v bode 2.2. tohto reklamačného poriadku a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu. Náklady spotrebiteľa spojené s vyhotovením znaleckého posudku a odborného stanoviska si spotrebiteľ môže uplatniť voči predávajúcemu najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak toto jeho právo zanikne.

- 3.5 Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý predávajúci potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady.
- 3.6 Predávajúci dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na svoje náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak si kupujúci neprevzme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže predávajúci vec predať postupom podľa § 623 ods. 5 Občianskeho zákonníka.
- 3.7 Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak:
- a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
 - b) predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka,
 - c) predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 632 ods. 2 Občianskeho zákonníka (resp. bod 3.3 tohto reklamačného poriadku),
 - d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
 - e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy alebo
 - f) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.
- 3.8 Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa bodu 3.7 písm. d) a e) tohto reklamačného poriadku sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu.
- 3.9 Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez vad.
- 3.10 Predávajúci na svoje náklady vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu poskytne zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady.
- 3.11 Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná.
- 3.12 Ak sa kúpna zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.
- 3.13 Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak si predávajúci túto povinnosť nesplní, môže kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie veci predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.
- 3.14 Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
- 3.15 Pokiaľ medzi kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil iné jeho práva, má možnosť obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov subjektu na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov zapísanému v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, ktorý je dostupný na webovom sídle <http://www.mhsr.sk>. Kupujúci má právo voľby, na ktorý zo subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

4. Spracúvanie osobných údajov

- 4.1 Predávajúci vo vzťahu k spracúvaniu osobných údajov kupujúcich ako dotknutých osôb v rámci reklamačného konania dodržiava všeobecne záväzné právne predpisy o ochrane osobných údajov, najmä Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „**GDPR**“) a zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Bližšie informácie k spracovaniu Vašich osobných údajov na tento účel nájdete v dokumente: Informácia o spracovaní osobných údajov zákazníkov v rámci reklamačného konania, ktorý je zverejnený na webstránke www.billa.sk v časti „Ochrana osobných údajov“.

5. Záverečné ustanovenia

- 5.1 Skutočnosti týkajúce sa vytknutia vady zaznamenaná vedúci filiálky, alebo ním poverená osoba do Reklamačného formulára a ďalej postupuje podľa dokumentu Postup pri riešení zákazníckej reklamácie.
- 5.2 Reklamačný poriadok je verejne dostupný na viditeľnom mieste v prevádzkarňach predávajúceho, ako aj na webovom sídle predávajúceho <http://www.billa.sk>.
- 5.3 Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť tento reklamačný poriadok. Zmeny nadobúdajú účinnosť dňom zverejnenia upraveného reklamačného poriadku.
- 5.4 Reklamačný poriadok predávajúceho nadobúda účinnosť dňom 1. 7. 2024.

Schválil: Ing. Tomáš Staňo
 konateľ

Albena Grozeva Georgieva
konateľka